

Nics Kalite Yönetim Sistemi İlgili Taraflarının İhtiyaç, Beklenti ve Uyum Yükümlülükleri

İç Hususlar	İç Husus İhtiyaç ve Beklentileri	Yönetim Sistemi Uyum Yükümlülükleri
Ünlü Grubu	Ünlü Şirketler Grubu standartlarına uyum sağlanması	
Nics Çalışanları	- KYS hedeflerinin atanması ve hedef performanslarının iyileştirilmesinin desteklendirilmesi - İş süreçlerinin, yasal şartlara uygun şekilde yönetilmesi ve izlenebilirliğinin sağlanması - KYS şartlarının anlaşılır ve net bir şekilde iletilmiş olması - KYS kapsamında gerekli olan izleme ve ölçme kaynakların atanması ve güvence altına alınması - Kurumsal bilginin muhafaza edilmesi ve güvence altına alınması - Kalite politikasının ilgili çalışanların erişimine uygun şekilde açık olması	- Kalite Yönetim Sistemi politikasına uyulması - Eğitimlerinin tamamlanması - KYS kapsamında risk ve fırsatların belirlenmesi ve analizi - KYS kapsamında gerekli olan kaynakların belirlenmesi - KYS kapsamında izleme-ölçme sonuçlarının hazırlanması, yöntemlerin belirlenmesi, analizi (artış-azalış) ve raporlanması - KYS kapsamındaki süreç dokümanlarının iyileştirilmesi, revizyonu ve takibi - Gerekli görülen noktalarda düzeltici ve önleyici faaliyet kaydı açılması ve takibi - Entegre Yönetim Sistemi performans hedeflerinin sürekli geliştirilmesi, iyileştirilmesi - ÇYS ve İSGYS için planlanmış olan haberli ve habersiz tatbikatlara katılması - Çevre ve İş Güvenliği Lideri'ne iş kazalarını, ramak kala olaylarını ve uygunsuz durumları bildirilmesi - ÇYS ve İSGYS için düzenlenmiş olan kurullara çalışan temsilcisinin katılması - Kişisel koruyucu donanımların kullanılması
Çevre ve İş Güvenliği Lideri	- Üst Yönetim tarafından ÇYS ve İSGYS ile tespit edilen açıkların kararlaştırılmış aksiyonlar ile en kısa sürede kapatıldığından emin olunması - Üst Yönetim tarafından Nics'in amaç ve bağlamına uygun ve stratejik istikametini destekleyen ÇYS ve İSGYS hedeflerinin atanması ve hedef performanslarının iyileştirilmesinin desteklendirilmesi	- İç ve Dış iletişimin sağlanması - ÇYS ve İSGYS amaçlarının ve fırsatların belirlenmesi - Entegre Yönetim Sistemi performans hedeflerinin sürekli geliştirilmesi ve iyileştirilmesi - ÇYS ve İSGYS 'ne uygun süreç kriterlerine göre proses kontrollerinin uygulanmasını sağlanması - Nics marka uyum ve algısına olan saygınlık ve itibarına zarar verebilecek olan tüm çevre yönetim sistemi ve İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sisteminin olaylarının tespiti ve önleyici aksiyonların yönetilmesi - ÇYS ve İSGYS için düzenlenmiş olan kurul ve toplantılara katılması - Sistem yetkilerinin yönetimi, gözden geçirilmesi ve izlenmesi
Üst Yönetim	- Kalite Yönetim Sisteminin kurum kültürüne benimsenmesi - Nics'in KYS'nin sürdürülmesinin güvence altına alınması - Müşteri memnuniyetinin artırılması odağının sürdürülmesi - Üst Yönetim tarafından Nics'in amaç ve bağlamına uygun ve stratejik istikametini destekleyen KYS hedeflerinin atanması ve hedef performanslarının iyileştirilmesinin desteklendirilmesi - Proseslerin işletimi için gerekli ve uygulanabilir şartların (fiziksel ve çevresel) yerine getirilmesi - Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin teşvik edilmesi - Üst Yönetim tarafından KYS ile tespit edilen açıkların kararlaştırılmış aksiyonlar ile en kısa sürede kapatıldığından emin olunması	- KYS için gerekli tüm kaynak ve gerekli desteğin verilmesi - YGG toplantılarına katılım sağlanması - Kabul edilebilir risklerin onaylanması
İnsan Kaynakları	- KYS politika ve kurallarına uygun olarak operasyonların gerçekleştirilmesi - Kalite Yönetim Sistemi eğitim seviyelerinin için gereklerine uygun olarak verilmesi - Kalite Yönetim Sistemi taahhünamesi içeriğinin sağlanmasına yönelik şartların oluşturulması ve uygulanması - Nics'in bilgi kaybının korunması	- Kuruluş içindeki rol ve sorumluluklarının belirgin ve güncel şekilde hazırlanması - Güvenilir kalifiye ve yetkin iş gücünün oluşturulması - Nics'in bilgi edinmeye (tecrübe, mentörlük, kıyaslama) teşvik edilmesi - KYS politikasının benimsenmesi - İş gücünün istikrarının korunması, personelin kuruma bağlanması - ÇYS ve İSGYS için çalışanlara verilmek üzere eğitimler planlanması ve takibi - Çalışanların özlük dosyalarının oluşturulması ve muhafaza edilmesi - Yeni projelerin ilgili iş birimlerine iletilmesi
Satış ve Pazarlama	Müşterilerin, ihtiyaç ve beklentilerini ve ilgili yasal şartları karşılayan ürün ve hizmetleri, kurum stratejilerine uyumlu olarak zamanında sunabilme, bu sayede rekabette avantaj sağlanması	- Müşterilere sunulan tekliflerin KYS kuralları çerçevesinde yapılması - Ürün ve hizmetin her aşamada uygunluğunun kontrolünün yapılması ve muhafazası - Ürün ve hizmetin uyumsuzluğunun tanımlanması, - Nics içi ve müşteri onayının alınması ve ilgili yetkililerin muhafazası - Ürün ve hizmet ile ilgili müşteri ile iletişime geçilmesi - Ürün ve hizmetlerle ilgili geri bildirimde bulunulması - Piyasaya sürülen ve geri bildirilen ürünlerin takibi - Üretim ve hizmetin sunumunun kontrol edilmesi

Mali İşler ve İdari İşler	- Kalite Yönetim Sistemi konusunda koyulacak olan kuralların gerekli durumlarda yasal düzenlemeler ile uyumlu olmasını, birincil ve ikincil mevzuatlara uyumlu şekilde ilerlenmesi sağlanması - KYS politika ve kurallarına uygun olarak operasyonların gerçekleştirilmesi - Çevre Yönetim Sistemi ve İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi üzerindeki kritik açıkların en kısa sürede aksiyon alınarak kapatılmasının sağlanması - Yönetim sistemi kapsamında uygun ve elverişli fiziksel, çevresel şartların tanımlanmış olması - Veri ve belgelerin tam, eksiksiz ve olması gereken tarihlere uygun olarak teminin sağlanması - Yurtdışı transfer bilgilerinin doğru ve zamanında bildirilmesi	- Birincil ve ikincil yasa ve düzenlemelere uyumlu olunması ve takibi - Müşteriler ile gerçekleştirilen sözleşmelerin KYS kuralları çerçevesinde yapılması - Müşteriye teklif edilecek ürün ve hizmetler için mevzuat şartlarına uyumun sağlanması, müşterinin şartlarının tanımlanması ve Nics'in ürün ve hizmetler için beyan ettiği şartları karşılama güvencesi verilmesi - Belirlenen kurallar çerçevesinde kampüs fiziksel koşulların sağlanması - Tespit edilen bulguların sürecine uygun olarak bildirilmesi - Çalışanlara güvenli ve uygun ofis ortamlarının sağlanması, yemekhane ve temizlik hizmetinin verilmesi - Şirket giriş ve çıkışlarının kontrolüne istinaden kartların basılması, dağıtımı ve iadesi - Veri ve belgelerin gizliliğinin korunması - Belgelerin sistemsel kayıtlarının tam ve zamanında yapılması - Arşiv belgelerinin düzenli bir şekilde oluşturulması ve saklama sürecine uygun şekilde yönetilmesi - ÇYS ve İSGYS kapsamında risk analizinin yapılması ve risk işleme planı oluşturulması - ÇYS ve İSGYS kapsamındaki süreç dokümanlarının iyileştirilmesi, revizyonu ve takibi - Çalışanlara ÇYS ve İSGYS eğitimleri verilmesi - ÇYS ve İSGYS için haberli ve habersiz tatbikatları planlamak - ÇYS ve İSGYS kapsamında gerekli olan izleme ve ölçmelerin yapılması - İş kazalarının, ramak kala olaylarının ve uygunsuz durumlarının kök neden analizinin yapılması - ÇYS ve İSGYS kapsamında ilgili Bakanlıklara gerekli bildirimlerin yapılması - Çalışanların sağlık kontrollerinin işe girişlerde ve belirli zaman aralıklarında yapılması - ÇYS ve İSGYS kapsamında talimatlar ile prosedürlerin hazırlanması - ÇYS ve İSGYS kapsamında mevzuata Uyum dosyası hazırlamak - ÇYS ve İSGYS için düzenlenmiş olan kurul ve toplantılara katılması - ÇYS ve İSGYS kapsamında işletmede yapılan tüm çalışmaları imzalı belgeler halinde 5 (beş) yıl süre ile muhafaza edilmesi - İş izin formu açmak - Çalışanların kullanması için kişisel koruyucu donanımların teminini ve dağıtımının yapılması
Hukuk Müşavirliği		ÇYS ve İSGYS kapsamında mevzuatların takibi
Operasyon/ BT Yönetimi ve Operasyon Destek	- Ürün ve hizmetler için şartların tayin edilmesi - Ürün ve hizmet şartlarına uygunluğu sağlayacak kaynakların temin edilmesi - Planlanan çıktının, Nics operasyonlarına uygunluğundan emin olunması - Ürün ve hizmet proseslerinde sistem kesintileri yaşamamak için sürekliliği konusunda gerekli politikaların belirlenmesi - Ürün ve hizmet proseslerinde gizliliğin korunması için gerekli politikaların belirlenmesi - Teknolojik altyapının sağlanması	- Ürün ve hizmet şartlarını karşılamak için süreçlerin; planlanması, oluşturulması, uygulanması ve kontrol edilmesi - KYS'ne uygun süreç kriterlerine göre proses kontrollerinin uygulanması - Süreçlerin, planlanması, oluşturulması, uygulanması ve kontrol edilmesi ve muhafazası - Sistem yetkilendirmelerinin kontrollü ve sorumluluklar kapsamında atanması - Sistem yetkilerinin yönetimi, gözden geçirilmesi, izlenmesi
Müşteri Hizmet Yönetimi Müşteri İlişkileri Yönetimi	- Birincil ve ikincil mevzuat şartlarına uyumun sağlanması - Taahhüt edilen standartlar ve uygulama kurallarının sağlanması - Müşterilere güvenli hizmet sağlanması - Müşteriye sunulan ürün/ hizmetlerin sorunsuz ve kesintisiz şekilde sürdürülmesi - Müşteri taleplerini ve sistem güvenliğini dengede tutacak kural ve politikaların belirlenmesi	- KYS politikalarına uyulması - Müşteri ve veya dış tedarikçimize ait mülkiyetlerin tanımlanması, doğrulanması ve korunması ile güvenliğin sağlanması - Müşteri siparişlerinin, sözleşme kapsamında gözden geçirilmesi ve sonuçlarının muhafazası - Ürün ve hizmet için belirlenen yeni şartlar var ise bilginin muhafaza edilmesi - Tasarım ve geliştirme sürecinin müşteri ve ilgili taraflarla kontrol seviyelerinin belirlenmesi ve muhafaza edilmesi - Tasarım ve geliştirme değişikliklerinin muhafaza edilmesi - Ürün veya hizmetin yapısından kaynaklı başarısızlıkların potansiyel sonuçları ve alınacak önlem faaliyetleri - Tasarım ve geliştirme girdilerinin ve kontrolünün muhafaza edilmesi - Ürün ve hizmetin yapısı, kullanımı ve amaçlanan ömrünün belirlenmesi ve müşterinin bilgilendirilmesi
Kurumsal İletişim	Nics marka uyum ve algısına olan saygınlık ve itibarına zarar verebilecek olan tüm kalite yönetim sistemi olaylarının tespiti ve önleyici aksiyonların yönetilmesi	- Olası KYS açıklarında medya ile iletişimin belirlenen şartlar gözetilerek gerçekleştirilmesi - İç ve dış iletişime destek verilmesi
Teknoloji Çözüm ve Hizmet	- Sistemlerin yönetimi KYS şartlarına ve Nics amacına uygun şekilde yapmak için gerekli kurallar ve yönergelerin sağlanmış olması - KYS'nin uygunluğunun, güvenliğin, erişilebilirliğinin ve bütünlüğünün korunmasının güvence altına alınması - Teknolojik altyapı ve kaynakların sağlanması - Sistem kesintileri, veri kayıpları yaşamamak için gerekli kuralların tanımlanmış olması ve iş sürekliliği politikalarının oluşturulmuş ve işletiliyor olması	- Risk ve fırsatların tespit edilip bildirilmesi - Kalite Yönetim Sistemi politika ve kurallarına uygun olarak operasyonların gerçekleştirilmesi - Aksiyon gerekli olan risk ve fırsatların, sistemler üzerindeki kritik açıkların en kısa sürede kapatılmasının sağlanması - İzleme-ölçme ve değerlendirme analizlerinin yapılması ve muhafazası
Fiziksel ve Paylaşımlı Altyapı Servisleri	- Veri merkezi fiziksel, çevresel KYS şartlarının ve politikalarının tanımlanmış olması - Altyapı kaynaklarının sağlanması	- Belirlenen şartlar çerçevesinde veri merkezi fiziksel koşulların sağlanması - Veri merkezi operasyonunun KYS şartlarına uyumlu, güvenli, kesintisiz bir şekilde devam ettiğinden emin olunması, gerekli iç kontrol, takip ve bakımların yapılması - Tespit edilen KYS uygunsuzluklarının sürece uygun olarak bildirilmesi

Baskı Merkezi	- Baskı Merkezi Hizmetinin KYS'nin şartlarına uyumlu ve uygun yapılması için gerekli kurallar ve yönergelerin sağlanmış olması - Baskı Merkezi Hizmetinin erişilebilirliğine, bütünlüğüne ve tüm KYS'nin şartlarına olan uyumuna zarar verebilecek risklerin tespit edilip bildirilmesi - Hizmet kesintileri, veri kayıpları yaşamamak için gerekli kuralların tanımlanmış olması ve iş sürekliliği politikalarının oluşturulmuş ve işletiliyor olması - Baskı Merkezi Hizmetinin, bilgi güvenliğinin sağlanması	- KYS politika ve kurallarına uygun olarak operasyonların gerçekleştirilmesi - Tüm Yönetim Sistemlerine istinaden aksiyon gerekli olan riskler ve fırsatların, sistemler üzerindeki kritik açıkların en kısa sürede kapatılmasının sağlanması
Teknoloji Mimarisi Yönetimi	- Teknoloji seçimlerinin Nics ile uyumlu olması, sistem yapısını KYS kapsamında bozmayacak ve sistem altyapılarında risk oluşturmayacak olmasının sağlanması - Yönetilen Hizmetler erişilebilirliğine ve bütünlüğüne zarar verebilecek risklerin tespit edilip bildirilmesi - Hizmet ve operasyon kesintileri, veri kayıpları yaşamamak için gerekli şartların tanımlanmış olması ve iş sürekliliği politikalarının oluşturulmuş ve işletiliyor olması	- KYS politika ve kurallarına uygun olarak operasyonların gerçekleştirilmesi - Tüm Yönetim Sistemlerine istinaden aksiyon gerekli olan riskler ve fırsatların, sistemler üzerindeki kritik açıkların en kısa sürede kapatılmasının sağlanması
Süreç Kalite ve Opr. Perf. Yönetimi	- Süreç tasarım ve iyileştirmelerinde bilgi güvenliğinin sağlanması - Yönetilen Hizmetler erişilebilirliğine ve bütünlüğüne zarar verebilecek risklerin tespit edilip bildirilmesi - Hizmet kesintileri, veri kayıpları yaşamamak için gerekli kuralların tanımlanmış olması ve iş sürekliliği politikalarının oluşturulmuş ve işletiliyor olması	- KYS politika ve kurallarına uygun olarak operasyonların gerçekleştirilmesi - Ürün veya hizmetlerin yazılımları ve versiyonlarının tanımlanması ve güncelliği- Konfigürasyon ve Değişiklik Yön. - Ürün veya hizmet değişikliklerinde belirli kontrol ve testlerin uygulanması ve muhafaza edilmesi - Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet raporunun hazırlanması - YGG çıktıları ve MMA sonuçlarının izleme, ölçme, analiz ve değerlendirmesi için yöntemler (hedefler dışında) - Nics performans değerlendirmelerinin ve iyileştirme planlarının YGG üzerinde kayıt altına alınması - Müşteri memnuniyetinin izlenmesi için şikayet raporlarının hazırlanması, MMA anketlerinin hazırlanması - Aksiyon gerekli olan risk ve fırsatların, sistemler üzerindeki kritik açıkların en kısa sürede kapatılmasının sağlanması
Uyumluluk ve Risk Yönetimi	- İç tetkiklerin gerçekleşmesi için uygun fiziksel ve çevresel koşulların sağlanması - İç tetkiklerin objektif şekilde işleyiş göstermesi ve en az yılda 1 kere sürekliliğinin sağlanması	- Entegre Yön. Sisteminin şartlarına olan uyum ve sürekliliğinin sağlanması - Ulusal ve uluslararası şartlara uyumun sağlanması - İç tetkik planının hazırlanması ve uyumu - İç, Dış, Holding BT denetimlerinin gerçekleştirilmesi - İç denetim sonuçlarının raporlanması - Bulguların belirlenmesi ve kayıt altına alınması - Müşteri ziyaretleri ve geri bildirimlerinin muhafazası - Müşteri memnuniyetinin izlenmesi için MMA anketleri - YGG sunumun hazırlanması ve izleme-ölçme sonuçlarının sunumda yer alması - Kurumsal risk ve fırsatların belirlenmesi, alınacak aksiyonların kayıt altına alınması
Ar-Ge ve UYH	- Geliştirilen yazılımların birincil ve ikincil mevzuat şartlarına ve Nics'in uygulamayı taahhüt ettiği şekilde geliştirme prensiplerine uygun olarak geliştirilmesi ve gerekli KYS kontrollerinin belirlenmesinin sağlanması - Yönetilen Hizmetler erişilebilirliğine ve bütünlüğüne ve güvenliğine zarar verebilecek risklerin tespit edilip bildirilmesi - Hizmet kesintileri, veri kayıpları yaşamamak için gerekli kuralların tanımlanmış olması ve iş sürekliliği politikalarının oluşturulmuş ve işletiliyor olması	- Tasarım ve geliştirme sürecinin müşteri ve ilgili taraflarla kontrol seviyelerinin belirlenmesi ve muhafaza edilmesi - Tasarım ve geliştirme değişikliklerinin muhafaza edilmesi - Ürün veya hizmetin yapısından kaynaklı başarısızlıkların potansiyel sonuçları ve alınacak önlem faaliyetleri - Tasarım ve geliştirme girdilerinin ve kontrolünün muhafaza edilmesi - Ürün ve hizmetin yapısı, kullanımı ve amaçlanan ömrünün belirlenmesi ve müşterinin bilgilendirilmesi - KYS politika ve kurallarına uygun olarak operasyonların gerçekleştirilmesi - Tüm KYS'ne istinaden aksiyon gerekli olan risk ve fırsatların, sistemler üzerindeki kritik açıkların en kısa sürede kapatılmasının sağlanması
Sipariş Yönetimi ve Lojistik	- İlgili birimlerden doğru ve zamanında bilgi akışının sağlanması - Kaynak ihtiyaçlarının sağlanması	- KYS politika ve kurallarına uygun olarak operasyonların gerçekleştirilmesi - Yurtdışı ithalat ve ihracat işlemlerinin yasa ve yönetmeliklere uygun olduğunun kontrolünün yapılması - Veri ve belgelerin kontrolü, gizliliğinin korunması ve muhafaza edilmesi - Ürün veya hizmetin doğru şekilde tanımlanması ve izlenebilir olmasının sağlanması - Ürün veya hizmetin zarar görmesi durumunda müşteriye raporlanması ve durumun açıklanması - Risk ve fırsatların belirlenmesi ve takibi

Dış Hususlar		Dış Husus İhtiyaç ve Beklentileri	Yönetim Sistemi Uyum Yükümlülükleri
Düzenleyici Kurumlar	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) Gelir İdaresi Başkanlığı (GİB) Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Telekomünikasyon İletişim Bakanlığı (TİB) Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Milli Savunma Bakanlığı (MSB)	Yasal ve mevzuat gerekliliklerinde belirtilen kurallara (finans sektörü gereklilikleri, kişisel bilginin korunması, çevresel güvenlik düzenlemeleri vb.) uyumlu olma (KVK Kanunu vs.)	http://www.mevzuat.gov.tr http://www.resmigazete.gov.tr http://www.meb.gov.tr http://rekabet.gov.tr http://internetkurulu.org http://www.bddk.org.tr www.pcisecuritystandards.org http://www.epdk.org.tr www.itil.org www.iso.org http://www.isocevre.com/ http://www.efatura.gov.tr www.gtb.gov.tr www.gib.gov.tr

Üye Olunan	Sivil Toplum Kuruluşları (STK) Ticaret Odaları (Ref. ISY.KLV.20)	• Üyelik şartlarının yerine getirilmesi • Dernek, platform vb. kuruluşların bilgilerinin gizliliğinin korunması	• KYS'i ile ilgili yayın, bilgi, haber vb. zamanında ortak kanallardan paylaşılması
	Dış Müşteriler Rakipler Benchmark (Sektör Liderleri) Danışmanlar ÇİM-OM-Ankara Komşular	• Kalite Yönetim Sistemi, müşteri gereksinimlerinin (gizlilik, iş sürekliliği vs.) sağlanması • Güvenli ve kaliteli hizmet alma • Veri bütünlüğünün, erişilebilirliğinin ve gizliliğinin sağlanması • Müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin sağlanması • Denetim sorumluluklarının yerine getirilmesi • Nics KYS taahhütlerinin yerine getirilmesi • Rekabetçi çevre • Adil rekabet ve etik kurallara uyum	• Sözleşme maddelerine uygun davranılması • Nics Kalite Yönetim Sistemi kurallarına uygun davranılması • Rekabetçi çevre • Adil rekabet ve etik kurallara uyum
	ÇİM-OM-Ankara Komşular Kampüs Dışı Yerleşkeler	• Nics'in çevreye vereceği fiziksel güvenlik risklerinin azaltılması • Çevre huzur, düzen ve güvenliğini bozmayacak kampüs koşullarının sağlanması	• Tespit edilen komşuların faaliyetlerinden doğan fiziksel güvenlik risklerinin komşular tarafından azaltılması • Çevrenin korunmasının sağlanması • Nics KYS uyarılarına uygun davranılması
	Tedarikçiler (Ref. ISY.KLV.21) Taşeronlar	• Kalite Yönetim Sistemi ve şartları hakkında taraflarına bilgilendirme yapılması • Sözleşme maddelerine (gizlilik vs.) uygun davranılması	• Nics KYS kurallarına uygun iş yapma • Sözleşme maddelerine (gizlilik vs.) uygun davranılması • KYS kapsamında tespit edilen kritik risklerin en kısa sürede kapatılması
	Veri Merkezi (Ref. ISY.KLV.21)	• Kalite Yönetim Sistemi ve şartları hakkında taraflarına bilgilendirme yapılması • Sözleşme maddelerine (gizlilik vs.) uygun davranılması	• Gerekli çalışma ortamı ve altyapının sağlanması, sürdürülmesi, bakımlarının zamanında ve yeterli yapılması • Nics KYS politikasının kabul edilmesi ve KYS şartlarına uygun iş yapma • KYS kapsamında ihlal ve uygunsuzlukların tespiti ve raporlanmasının sağlanması KYS şartlarının tanımlanması (BG kurallarına göre erişim yetkileri vs.) ve uygun davranılması İş sürekliliğinin fiziksel devamlılığının sağlanması için gerekli aksiyonların tanımlanması ve tatbikatların gerçekleştirilmesi • Sözleşme maddelerine (gizlilik anlaşması vs.) uygun davranılması